

## Informe Final

Evaluación de satisfacción del cliente  
interno en la CCB 2009

*Vicepresidencia de Operaciones e Informática*  
**Logística de Eventos y Auditorio**



Diciembre de 2009

El equipo directivo es miembro y nos  
adherimos al código de ética de





## Contenido & Enfoque de Análisis

**Por cada Área/Sub-Área se encontrará ...**

- \\ Indicadores utilizados
- \\ Evaluadores (Personas que evaluaron el área)
- \\ Evaluación global
- \\ Evaluación Sub-área
- \\ Evaluación indicadores
  - PDA Indicadores
  - Indicadores por Gerencias Evaluadoras
- \\ Oportunidades De Mejora





## 1. Conceptualización de la Investigación

- Antecedentes
- Objetivos
- Enfoque
- Proceso de Análisis

Estrategias a considerar

Anexos



## Conceptualización de la Investigación

### Antecedentes

La Cámara de Comercio de Bogotá ha venido desarrollando desde el año 2004 mediciones de la satisfacción entre las áreas con el objeto de encontrar oportunidades de mejora que permitan generar acuerdos de servicio entre las diferentes unidades de negocio y realizar acciones que logren una mejor cultura de servicio entre colaboradores .

Se requiere lograr un monitoreo de esta satisfacción dentro de un esquema sistemático que permita llegar a una detección de áreas de trabajo inmediatas de manera más específica y acertada.

Con base en lo anterior, la Dirección de Mercadeo ha contratado a la firma Brand Strat para realizar el levantamiento de información, cuyos resultados se presentan a continuación:



# Conceptualización de la Investigación

## Objetivos

Recolectar procesar y analizar la información cuantitativa y cualitativa necesaria para Identificar oportunidades de mejora que permitan establecer el nivel de servicio ofrecido entre áreas y acciones enfocadas a una mejor cultura de servicio entre colaboradores

### Objetivos específicos.

- ❖ Medir la oportunidad de entrega de los servicios entre colaboradores y áreas.
- ❖ Medir la amabilidad en las relaciones de entrega de servicio entre colaboradores y áreas.
- ❖ Medir la calidad de los servicios entregados entre colaboradores y áreas.
- ❖ Establecer las debilidades internas y enfocar las campañas de cultura interna. Identificar aspectos de la comunicación interna.
- ❖ Evaluar aspectos específicos de cada área.



### ! Técnica

Entrevista estructurada autoaplicada en portal Web.

### ! Mercado

Bogotá

### ! Grupo objetivo

**EVALUADORES:** colaboradores de las 48 subáreas de CCB que tengan contrato de trabajo a termino indefinido ó fijo.

## Conceptualización de la Investigación

### Metodología

### ! Características del instrumento

Duración 30 minutos.  
% preguntas Abiertas: 20%  
% preguntas Cerradas: 80%

### ! Muestra

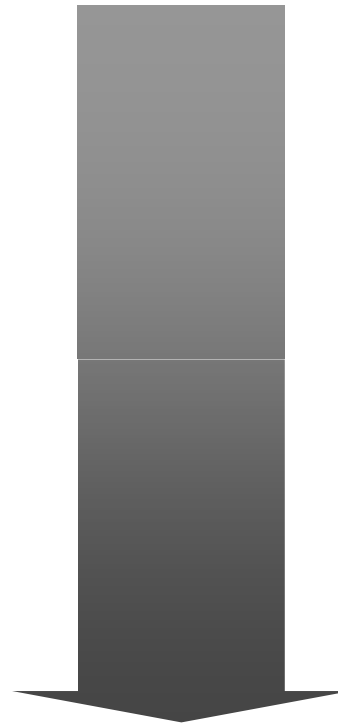
551 Colaboradores de la Cámara de Comercio de Bogotá organizados en 48 sub-áreas



**FASE I Cuantitativa** –  
Evaluación de satisfacción  
CLIENTE INTERNO– **PDA**  
ENTREVISTAS CUANTITATIVAS

## Conceptualización de la Investigación

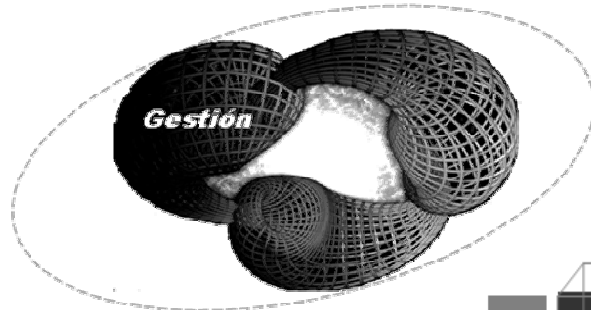
### Enfoque



**FASE II A Cualitativa** –  
Exploración del Nivel de Satisfacción  
del cliente Interno en las Vice-  
presidencias

**FASE II B Cualitativa** –  
A partir de la Fase I se realizará la  
Exploración de las variables y  
elementos del servicio más críticos

**PDA II ®**



## Conceptualización de la Investigación

### Proceso de Análisis

#### MATRIZ ESTRATEGICA DE TRABAJO.

Construimos una matriz de ruta de trabajo, donde se indica los aspectos donde la empresa se debe concentrar.

- Realizar un análisis que muestre cuáles son las prioridades, las necesidades y las oportunidades de mejora de tal forma que se optimicen las relaciones con los clientes-

Este modelo se puede analizar por áreas, segmentos o procesos, de manera discriminada, para entregar rutas específicas de trabajo y hacer más accionable la gestión, tanto a nivel global compañía como por elementos específicos, en el caso de la CCB se realizará el análisis por áreas.







## Conceptualización de la Investigación

### Indicadores Utilizados

Para cada área que va a ser evaluado de las diferentes áreas se utilizaran los siguientes indicadores de satisfacción establecidos en conjunto con la CCB, clasificados a partir de dos lineamientos Efectividad o Actitud

1. Satisface las necesidades de manera oportuna dentro de los tiempos acordados	Efectividad
2. Da una respuesta rápida a las inquietudes que se presentan	Efectividad
3. Satisface las necesidades entregando lo solicitado con la calidad requerida	Efectividad
4. Cuando se le solicita algo, entrega mas allá de lo solicitado	Actitud
5. Muestra interés en las necesidades brindando amabilidad	Actitud
6. Siempre está disponible cuando se requiere	Actitud
7. Responde y soluciona de manea clara y concreta las solicitudes/inquietudes que se le hacen	Efectividad
8. Ofrece comunicación permanente sobre la evolución de las solicitudes/procesos	Actitud
9. Busca y propone alternativas de solución para satisfacer las necesidades de manera creativa e innovadora	Actitud
10. Muestra facilidad para cambiar de enfoque o la manera de tratar la situación, buscando dar una solución adecuada	Actitud
11. Orientación adecuada sobre los procesos y/o requerimientos	Efectividad

***A partir de esta clasificación se plantea el siguiente modelo de análisis:***



## ***Vice Operaciones e Informática***



- Dirección de Operaciones
- Logística de eventos y Auditorio
- Administración y Seguridad de la Información
- Desarrollo y Mantenimiento
- Soporte Técnico





## Vice Operaciones e Informática

### Logística de Eventos y Auditorio

Vicepresidencia	Sub-área	Total	Total
Total		195	195
Vice Financiera y Administrativa	Departamento de Recursos Físicos	10	27
	Departamento de Infraestructura	1	
	Departamento de Contabilidad	6	
	Departamento Financiero	2	
	Departamento de Servicios Generales	4	
	Area Seguridad	1	
	Help Desk	3	
Gerencia de Recursos Humanos	Bienestar social	3	9
	Salud Ocupacional	6	
Dirección de Mercadeo	Dirección de Servicio al Cliente	2	8
	Dirección de mercadeo	1	
	Afiliados	3	
	Entendimiento del Cliente y el Mercado	2	
Dirección de Comunicaciones	Comunicaciones internas, prensa y Publicidad	7	7
Vice Operaciones e Informática	Dirección de Operaciones	2	18
	Admon y seguridad de la información	2	
	Dirección de sistemas	3	
	Desarrollo y Mantenimiento	5	
	Soporte técnico	6	



## Vice Operaciones e Informática

### Logística de Eventos y Auditorio

Vicepresidencia	Sub-área	Total	Total
Gerencia de Planeación	Gerencia de Planeación	9	9
Gerencia de Formación Empresarial	Gerencia de Formación Empresarial	2	2
Sedes	Sedes	7	7
Eje de Apoyo Empresarial (Vicecompetitividad)	Gerencia de Internacionalización de Negocios	2	57
	Programas Sociales	2	
	Dirección de competitividad	5	
	Megaproyecto	4	
	Centro de Emprendimiento	44	
Eje Cívico y Social (Vice Gestión)	Dirección de estudios e investigación	10	34
	Dirección de veedurías	7	
	Dirección de seguridad y convivencia	12	
	Asocentro	5	
Eje Delegados por el Estado (Vice Jurídica)	Departamento Legal	4	9
	Proponentes	5	
Foro de Presidentes	Foro de Presidentes	3	3
Otros Cargos	Otros	5	5
Total	36	195	195

**Indicador vicepresidencia → 76.56**



### Nivel de satisfacción

1. Satisface las necesidades de manera oportuna dentro de los tiempos acordados	84
2. Da una respuesta rápida a las inquietudes que se presentan	82
3. Satisface las necesidades entregando lo solicitado con la calidad requerida	84
4. Cuando se le solicita algo, entrega mas allá de lo solicitado	76
5. Muestra interés en las necesidades brindando amabilidad	84
6. Siempre está disponible cuando se requiere	80
7. Responde y soluciona de manea clara y concreta las solicitudes/inquietudes que se le hacen	84
8. Ofrece comunicación permanente sobre la evolución de las solicitudes/procesos	78
9. Busca y propone alternativas de solución para satisfacer las necesidades de manera creativa e innovadora	80
10. Muestra facilidad para cambiar de enfoque o la manera de tratar la situación, buscando dar una solución adecuada	80
11. Orientación adecuada sobre los procesos y/o requerimientos	84

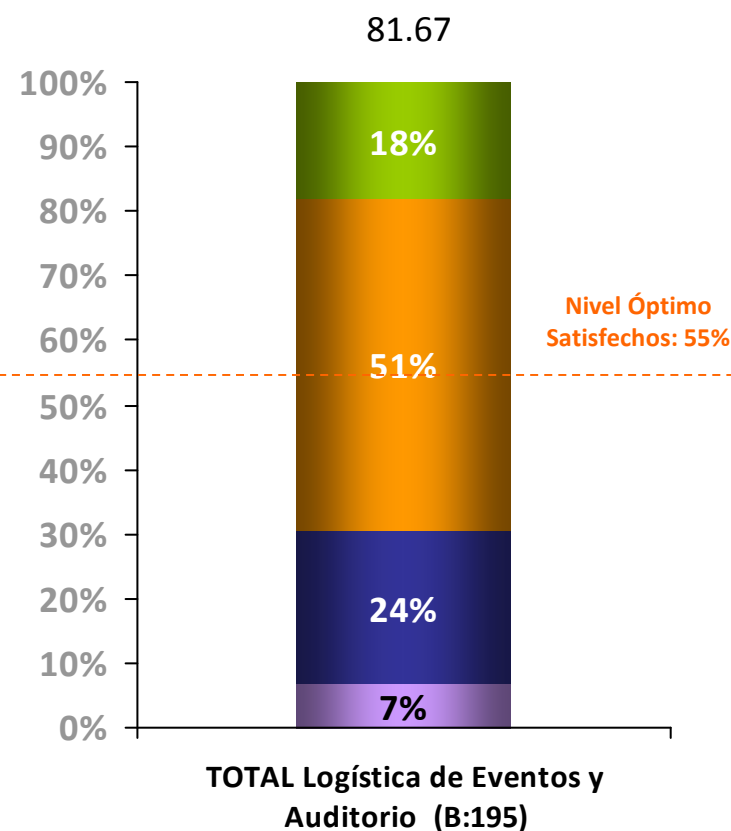
- Muy Satisfecho (5)
- Satisfecho (4)
- Indeciso (3)
- Insatisfecho (1 a 2)

**Indicador CCB → 78.55**

## Logística de Eventos y Auditorio

**Evaluaciones globales : Satisfacción**

### Evaluación Global Logística de Eventos y Auditorio





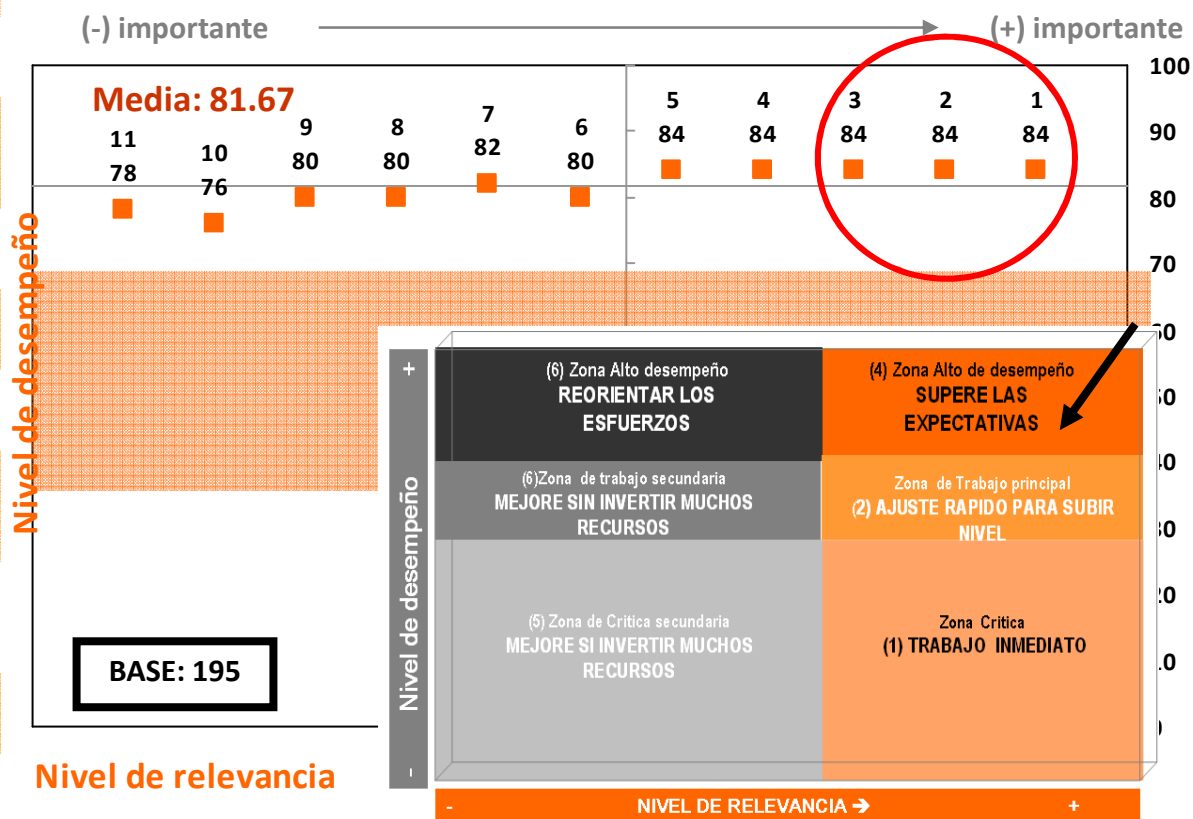
## Nivel de Relevancia

1. Satisface las necesidades de manera oportuna dentro de los tiempos acordados	35%
2. Satisface las necesidades entregando lo solicitado con la calidad requerida	17%
3. Orientación adecuada sobre los procesos y/o requerimientos	13%
4. Responde y soluciona de manera clara y concreta las solicitudes/inquietudes que se le hacen	10%
5. Muestra interés en las necesidades brindando amabilidad	7%
6. Siempre está disponible cuando se requiere	7%
7. Da una respuesta rápida a las inquietudes que se presentan	7%
8. Busca y propone alternativas de solución para satisfacer las necesidades de manera creativa e innovadora	2%
9. Muestra facilidad para cambiar de enfoque o la manera de tratar la situación, buscando dar una solución adecuada	2%
10. Cuando se le solicita algo, entrega mas allá de lo solicitado	1%
11. Ofrece comunicación permanente sobre la evolución de las solicitudes/procesos	1%

Los atributos más relevantes son altamente calificados para el Departamento de logística de eventos y auditorio

## Vice Operaciones e Informática Logística de Eventos y Auditorio

### Evaluaciones globales





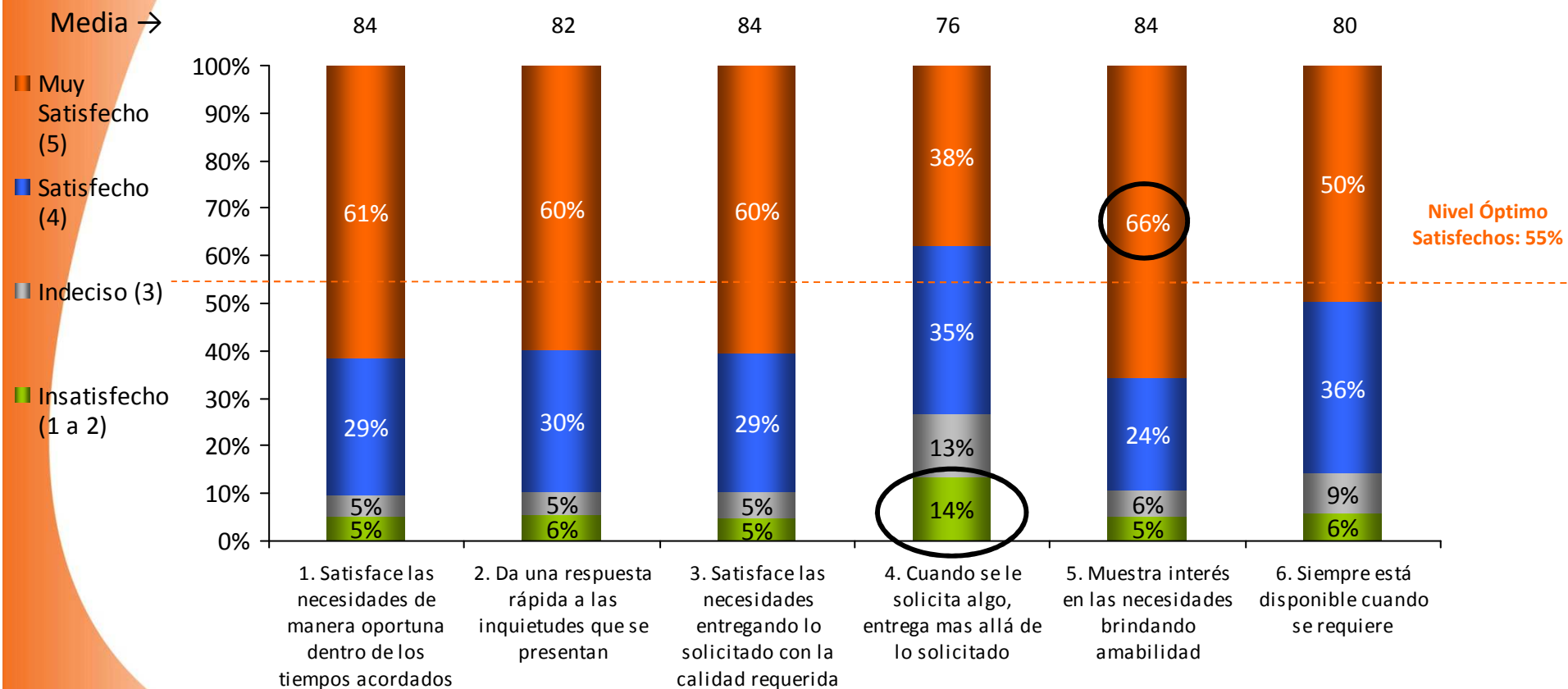
## Nivel de satisfacción

# Vice Operaciones e Informática

## Logística de Eventos y Auditorio

### Evaluaciones : Satisfacción

Los aspectos de esta área están bien definidos y reconocidos por las demás dependencias evaluadoras, tal vez se deba enfocar esfuerzos para mejorar la entrega de lo solicitado y dar más allá de lo esperado.



BASE: 195



## Nivel de satisfacción

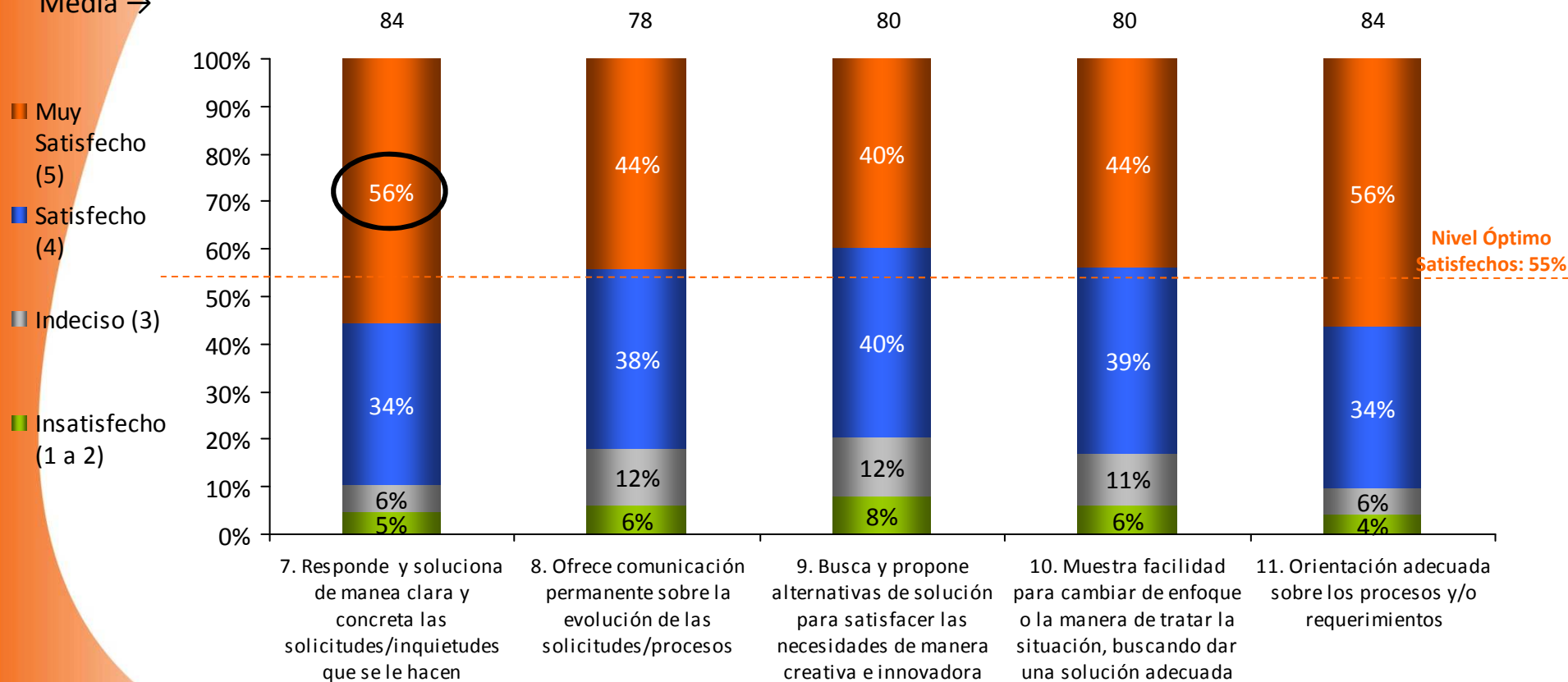
# Vice Operaciones e Informática

## Logística de Eventos y Auditorio

### Evaluaciones : Satisfacción

Responde y soluciona de manera clara y concreta las solicitudes es un aspecto bien relacionada y que genera una buena satisfacción dentro de las áreas evaluadoras.

Media →



BASE: 195





## Vice Operaciones e Informática

### Logística de Eventos y Auditorio

#### Evaluaciones x Sub - Áreas : Satisfacción

En términos generales sus atributos son bien percibidos por las demás áreas, debe orientar esfuerzos para mejorar la entrega de resultados pensando en más allá que la simple solicitud.

#### Efectividad Competencia Técnica: (Cumple con la Tarea)

1. Satisface las necesidades de manera oportuna dentro de los tiempos acordados (E)	84
2. Da una respuesta rápida a las inquietudes que se presentan (E)	82
3. Satisface las necesidades entregando lo solicitado con la calidad requerida (E)	84
7. Responde y soluciona de maneja clara y concreta las solicitudes/inquietudes que se le hacen (E)	84
11. Orientación adecuada sobre los procesos y/o requerimientos (E)	84

Por debajo de la Media

#### Actitud Trato al cliente: (Orientación al Servicio)

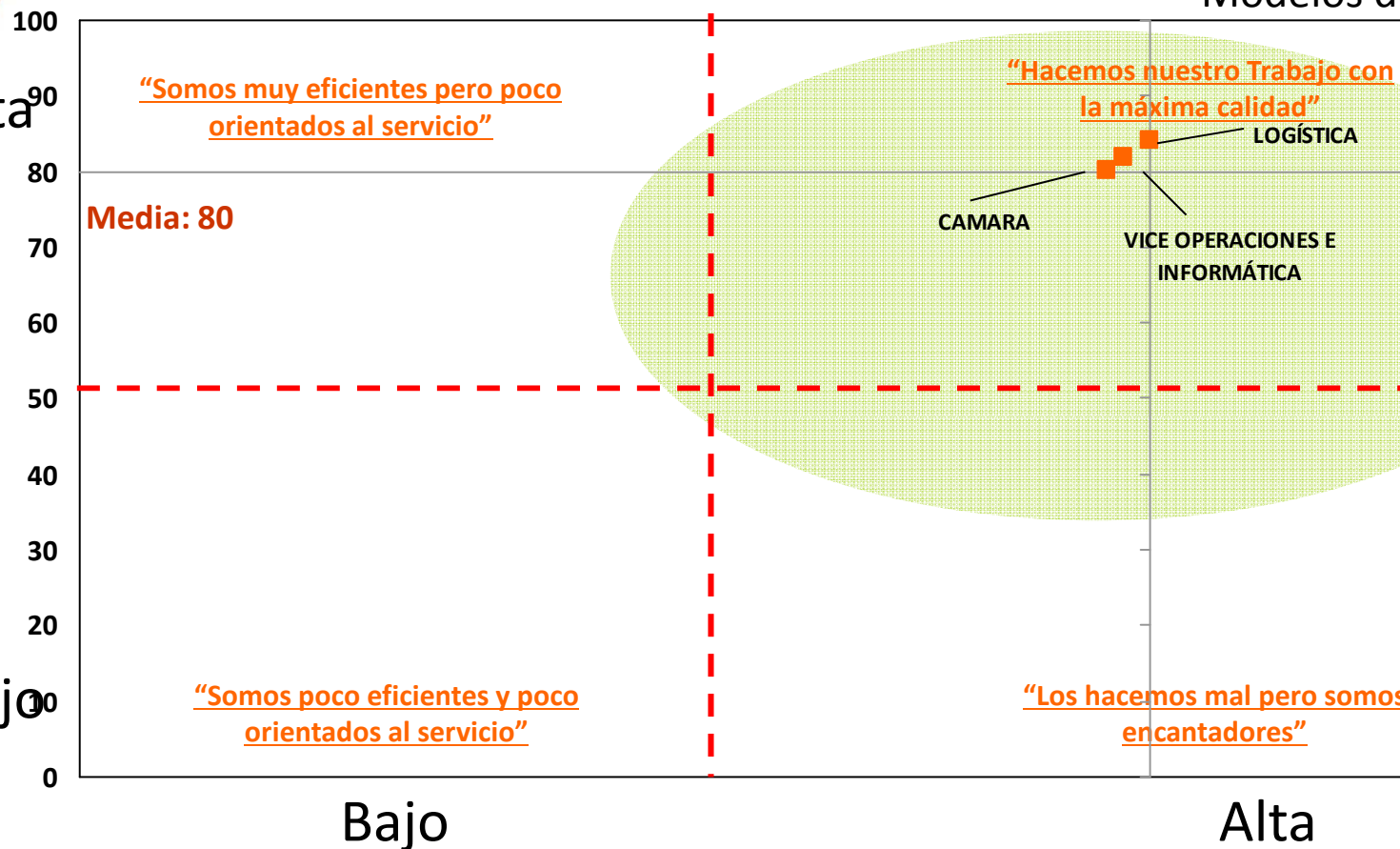
4. Cuando se le solicita algo, entrega mas allá de lo solicitado (A)	76
5. Muestra interés en las necesidades brindando amabilidad (A)	84
6. Siempre está disponible cuando se requiere (A)	80
8. Ofrece comunicación permanente sobre la evolución de las solicitudes/procesos (A)	78
9. Busca y propone alternativas de solución para satisfacer las necesidades de manera creativa e innovadora (A)	80
10. Muestra facilidad para cambiar de enfoque o la manera de tratar la situación, buscando dar una solución adecuada (A)	80



Competencia Técnica: Efectividad (Cumple con la Tarea)

Alta

Bajo



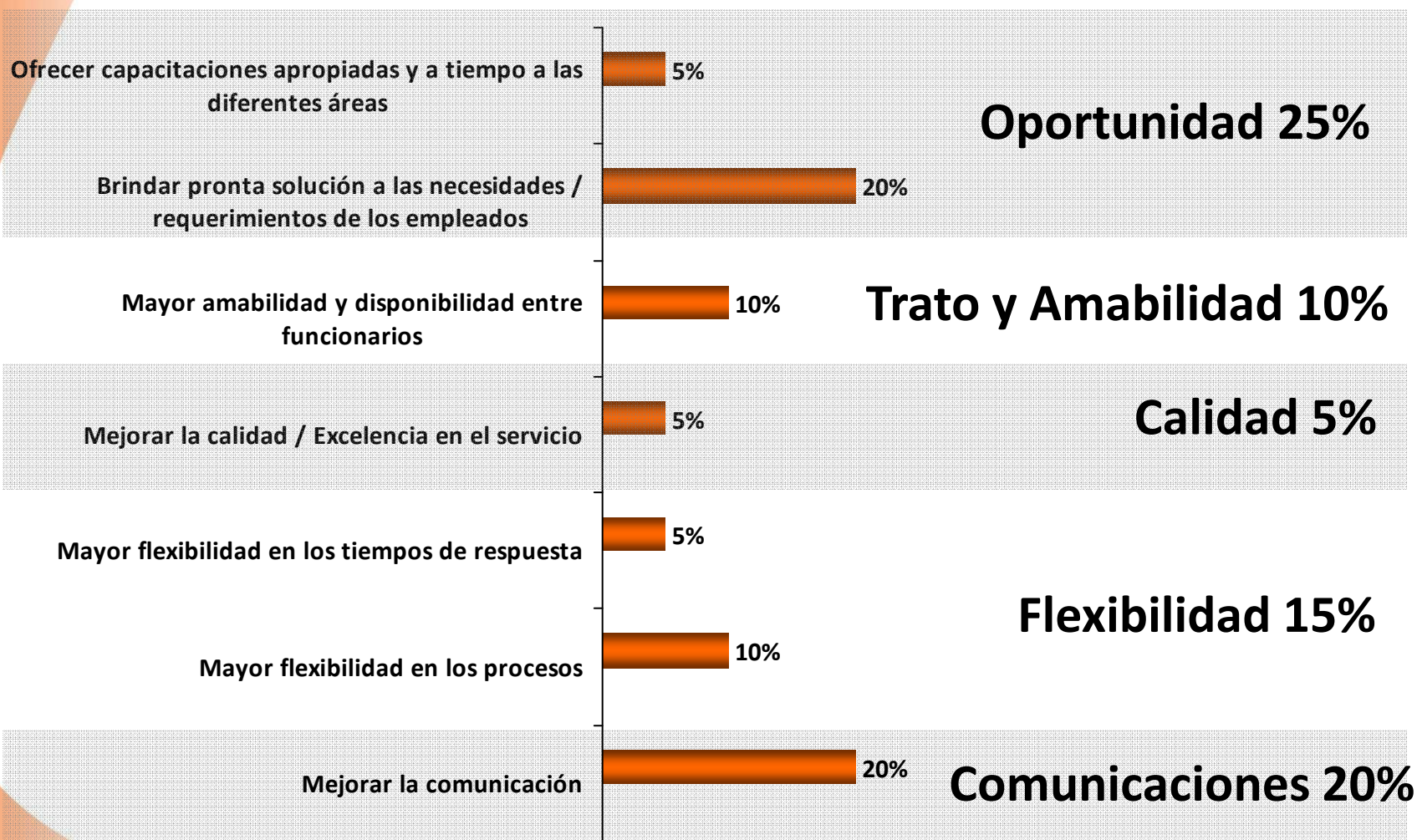
Trato al cliente: Actitud (Orientación al Servicio)



Oportunidad es lo las áreas evaluadoras detectan en cuanto al servicio que presta el departamento logística de eventos y auditorio.

## Vice Operaciones e Informática Logística de Eventos y Auditorio

### Oportunidades de Mejora

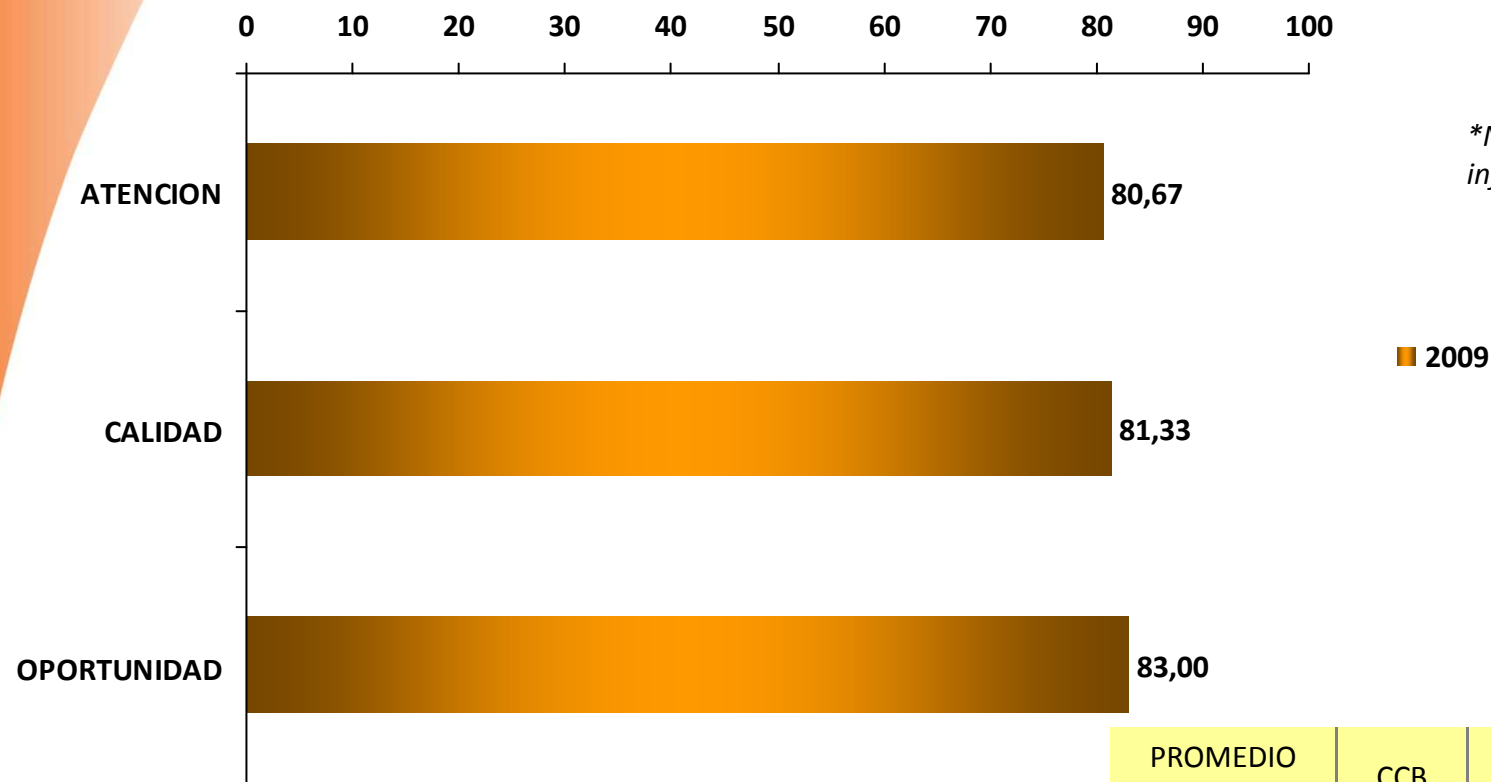




## Vice Operaciones e Informática

### Logística de Eventos y Auditorio

### Comparación Índices CCB 2007 vs. 2009



PROMEDIO GENERAL	CCB	VICE	AREA
2007	74.31	67.50	-
2009	78.55	76.56	81.67

BASE: 195

\* Las Variables evaluadas en el 2007 no son las mismas variables evaluadas en el 2009 se hizo la homologación